

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri .2003. *Manajemen Pemasaran Jasa* , jilid1, Jakarta.PT Gramedia
- Caruana, A. 2002. *Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. European Journal of Marketing*
- Dwi Aryani dan Febrina Rosita. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126 ISSN 0854-3844
- Hafeez, Samraz. 2012. *The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan. International Journal of Business and Social Science. Vol. 3 No.16 [Special Issue – August 2012]*
- Husein, Umar, 2000. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, BP UNDIP, Semarang.
- Griffin, Jill. 2002. dialih bahasakan oleh Huriyati. *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*, Lexington Books. Singapore
- Kotler, P., and Amstrong, G. 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Ed.3, PT. Gelora AksaraPratama.
- Kotler, Philip. 2005. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control, Ninth Edition*. Prentice Hall International, Northwestern University, New Jersey
- Kotler Philip, dan Kevin Lane Keller, 2008, *Manajemen Pemasaran*, terjemahan Hendra Teguh, edisi ketigabelas, jilid satu dan dua, Penerbit : Prenhalindo, Jakarta
- Kuncoro, Mudrajad, 2001, *Metode Kuantitatif*, Yogyakarta: AMP YKPN.
- Mosahab,Rahim. 2010. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. International Journal of Business and Social Science. Vol. 3, No. 4; October 2010*
- Mowen dan Minor. 2002. dialih bahasakan oleh Supriyono. 2007.*Perilaku Konsumen*. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Priscilia Sutanto dan Edwin Japariato, S.E., M.M. 2013. *Analisa Pengaruh Service Quality, Price, Dan Customer Relationship Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Rumah Makan Taman Handayanisurabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran PETRA Vol. 1, No. 2, (2013) 1-9

Philip Kotler dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta

Siregar, S.P. 2004. *Analisis Kepuasan Para Anggota Terhadap Program Loyalitas Astraworld*. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, tidak diterbitkan.

Stanton William J, 2005. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Sugiyono. 2004. *Statistik Untuk Penelitian*. Jakarta : Alfabet.

Tjiptono, Fandy; Chandra Gregorius. 1998. *Service, Quality, Satisfaction*, Penerbit Andi Yogyakarta

